

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ได้แก่ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม โดยศึกษานำมาจากแนวคิดของ R.M. Steers (1977) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นหลัก และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และผู้ศึกษาได้เพิ่มเติมคำถามด้านภาพรวมอีกส่วนหนึ่ง ได้แก่ มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กร หรือต่อหน้าที่การทำงาน และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย และส่วนที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำนวน 4 ปัจจัย ซึ่งนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale ซึ่งคำถามที่ใช้อ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

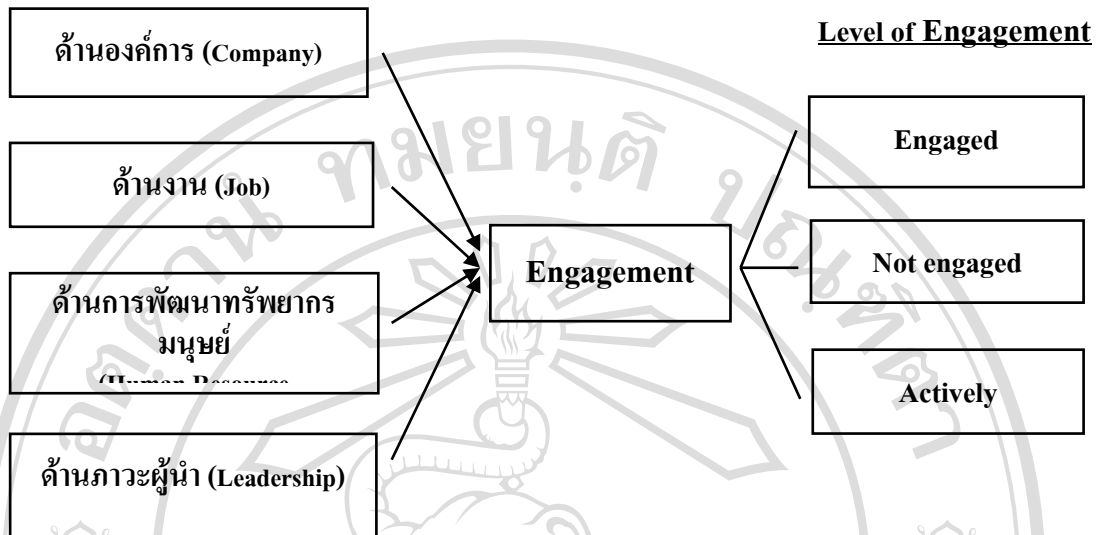
1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน ได้อย่างสะดวก และเข้าถึงทุกระดับ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดย รวมอยู่ในระดับดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงาน และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและครอบคลุมการกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผลและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

แผนภาพที่ 3 แสดงแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 3 ได้แสดงให้เห็นถึง แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

โดยเมื่อได้ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์เพื่อแบ่งประเภทของพนักงานตามแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของ The Gallup Organization (2002) ที่ได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญาต่อบริษัท แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับบริษัท มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังคงส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบ ๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ล

เนา” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน และศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 124 คน (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550) ซึ่งพนักงานหมายถึง หัวหน้าศูนย์ไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ไปรษณีย์ หัวหน้าแผนก พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 124 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 เฉย ๆ

ระดับความคิดเห็น 2 เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 เห็นด้วยน้อยมาก

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 5 คำถาม ประกอบด้วย

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของ ปณท.
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ ปณท. เป็นหลัก
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ ปณท.
4. มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กร หรือต่อหน้าที่การทำงาน
5. ปณท. เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่เลือกทำงานด้วย

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมทั้ง 5 ข้อจะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรและสร้างปัญหาให้กับองค์กรเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” (Actively disengaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กรและไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานเปรียบเสมือน “ฝักบัวในองค์กร” (Not-engaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดและระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” (Engaged employee)

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กร

3. การแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: Anova) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. ศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ได้แก่ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน และศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2551 – กันยายน 2551

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน (กรกฎาคม 2551)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved